

英國Ofcom宣布改善消費者轉換服務業者之流程



英國電信管制機關Ofcom於2013年8月宣布了新的措施，目的在幫助消費者轉換其電話和寬頻服務業者時，更加輕鬆與方便。

當消費者計畫轉換其寬頻服務業者時，時常面臨著必須許多不同業者的手續、流程，包含轉換與被轉換的業者，以及中介服務的業者。如此複雜的轉換過程造成混亂，也容易讓消費者認為轉換服務業者是很麻煩的，某種程度上阻礙消費者選擇較佳服務業者的機會。

Ofcom的研究指出，在轉換業者的過程中，最大的阻礙在於，消費者有時覺得不好意思向目前提供服務的業者提出轉換的申請，在這樣的過程中，現在的業者有很多的主導權，例如對於轉換過程的遲延或服務的中斷，均導致消費者承受不必要的拖累。

為了解決這些問題，Ofcom決定，未來當消費者計畫轉換服務業者時，只需要遵循一個單一的轉換程序，由新的服務業者代表消費者進行此一過程。

這個「由遷入供應商主導（gaining provider led, GPL）」的過程中，已廣泛的是用於電話和寬頻服務之轉換程序，消費者將不再需要聯繫他們現有的服務業者、收到一個編號，以轉換業者。

Ofcom還設置了額外的措施，以幫助防止消費者在轉換的過程中遭遇服務的中斷、或是有未經消費者同意的轉換。

一個明確的和改進的切換過程中，以幫助消費者。

Ofcom在既有GPL程序的基礎上進行改善，制訂單一的流程，強化流程的監督，為消費者提供增值收益。

根據Ofcom初步制訂的單一轉換流程，服務業者必須遵守以下指示：

- 留存每一位消費者轉換服務的相關同意記錄，以保護消費者在不知情之下，被轉換到不同的業者；
- 防止消費者轉換時出現服務的空窗期，特別是電話和寬頻服務的轉換；
- 給消費者提供關於業者服務品質的資訊，如提前終止服務時，可能需負擔的額外費用變化，使消費者可以做出明智的決定。

Ofcom計畫於2014年初將細部程序制訂並執行，並可能提出下一階段的工作，涵蓋兩個關鍵領域：

- 持續與業者溝通，確保消費者得到更好的保護；
- 進一步改進電話、不同類型的寬頻服務、不同類型的網路之間的轉換（例如Cable網路）

相關連結

Miles Brignall, Switching telecoms provider to be simplified – in 2015, The Guardian, Aug.10 2013

Consumers to benefit from easier broadband and landline switching, Ofcom, Aug.08 2013

陳志宇 編譯整理

上稿時間：2013年08月

資料來源：

Consumers to benefit from easier broadband and landline switching, Ofcom, Aug.08 2013 , <http://media.ofcom.org.uk/2013/08/08/consumers-to-benefit-from-easier-broadband-and-landline-switching/> (last visited Aug.25 2013).

Miles Brignall, Switching telecoms provider to be simplified – in 2015, The Guardian, Aug.10 2013, <http://www.theguardian.com/money/2013/aug/10/switching-telecoms-simplified-ofcom> (last visited Aug.25 2013).

文章標籤

 推薦文章